

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Nama	Penggunaan Pertama Kali pada Halaman
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	24
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>	37
VoC	<i>Voice of Customer</i>	10
QFD	<i>Quality Function Deployment</i>	69
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>	15
CSC	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	42

Lambang

=	Tanda yang menunjukkan Sama dengan
-	Tanda minus yang menunjukkan pengurangan
X	Tanda yang menunjukkan perkalian